

VI. PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini mengenai tingkat kepuasan petani tembakau terhadap program kemitraan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang paling mempengaruhi kepuasan petani dibagi menjadi dua faktor yaitu karakteristik dan kualitas pelayanan, faktor karakteristik yang paling mempengaruhi yaitu usia. Sedangkan luas lahan adalah faktor yang tidak mempengaruhi kepuasan, hal ini dikarenakan usia semakin tinggi maka semakin mempengaruhi kepuasan. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah bukti fisik hal ini petani merasa puas dalam pemberian sarana produksi.
2. Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan memiliki hubungan yang sangat kuat yaitu pada faktor bukti fisik dengan nilai 0,961. Semakin tingginya kualitas pelayanan maka kepuasan petani akan meningkat. Mereka akan beranggapan bahwa atribut kualitas pelayanan semakin penting untuk dipertimbangkan dan perusahaan akan meningkatkan kualitas pelayanan dalam melakukan kemitraan.
3. Hubungan kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan pada variabel bukti fisik memiliki nilai rank spearman paling besar, yakni sebesar 0,961, sehingga pada variabel bukti fisik yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan petani, Hal ini dikarenakan pihak perusahaan pada variabel bukti fisik memberi sarana produksi dengan kualitas yang baik dan sesuai kebutuhan petani hal ini akan meningkatkan hasil produksi petani dan meningkatkan pendapatan petani.
4. Perhitungan *Customer Satisfaction Index*, petani tembakau yang berada di Kec. Proppo Kab. Pamekasan yang melakukan kemitraan dengan PT. Shadana Arif Nusa tergolong sangat puas atas kualitas pelayanan kemitraan yang dapat dilihat dari hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) peroleh nilai sebesar 84%. nilai rata-rata kesesuaian atribut berada pada rentang nilai 80%-

100%, yaitu 93% sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa atribut-atribut tersebut masuk dalam kategori “sangat sesuai”.

6.2 Saran

1. Meskipun petani sudah merasa puas tetapi nilai kepuasannya masih belum mencapai 100% sehingga atribut mutu pelayanan secara keseluruhan harus lebih ditingkatkan agar lebih memuaskan petani. Jika tidak, bukan tidak mungkin petani akan berhenti bermitra dengan PT. Shadana Arif Nusa untuk mencari perusahaan mitra lain yang dinilai mempunyai atribut mutu pelayanan yang lebih. PT. Shadana Arif Nusa Perlu melakukan sosialisasi tentang manfaat dari kemitraan agar petani tertarik untuk melakukan kemitraan. .
2. Perlu adanya sosialisasi tentang manfaat dari kemitraan agar petani tertarik untuk melakukan kemitraan.
3. PT. Sadhana Arif Nusa harus mempertahankan kinerjanya agar minat petani untuk melakukan kemitraan semakin besar.